

Kwaliteitshandvest
Gemeente Nederweert

NEDERWEERT
NEDERWEERT-EIND
BUDSCHOP
OSPEL
OSPELDIJK
LEVEROY



Kwaliteitshandvest gemeentelijke dienstverlening

De gemeente Nederweert streeft ernaar de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daartoe hebben wij servicenormen opgesteld die duidelijk aangeven wat u van ons mag verwachten.

Servicenormen zijn concrete beloften over de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij beloven niet meer dan wij kunnen nakomen en maken heldere afspraken. Hierbij geldt: afspraak is afspraak. Als wij onze afspraken niet nakomen, dan stellen wij het op prijs als u ons daarop aanspreekt.

Onze servicenormen

Algemeen

- Brengt u een bezoek aan de balie, heeft u telefonisch contact of stuurt u een brief of e-mail, dan staan wij u correct, deskundig en vriendelijk te woord.
- Na afloop van ieder klantcontact krijgt u de gelegenheid aan te geven of uw vraag volledig is beantwoord. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een gesprek met een specialist.

Telefoon

- Wij nemen binnen 25 seconden de telefoon op als u op ons algemene nummer belt.
- Wij verbinden u maximaal 2 keer door.
- Bij een terugbelafspraak nemen wij binnen 1 werkdag telefonisch contact met u op.

Balie

- De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten.
- Heeft u een afspraak? Dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten.
- Is het product of dienst niet "klaar-terwijl-u-wacht", dan informeren wij u over de verdere procedure en afhandeltermijn.

Brief

- Wij reageren inhoudelijk op uw brief binnen 6 weken na ontvangst.
- Beantwoorden wij uw brief niet binnen 5 werkdagen, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging. Hierin geven wij aan dat beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden en wij vermelden onze contactgegevens.
- Indien behandeling binnen 6 weken niet mogelijk is dan informeren wij u in de ontvangstbevestiging over de reden, de verwachte afhandeltermijn en wij vermelden onze contactgegevens.

E-mail

- U krijgt binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord.
- Als wij niet binnen 5 werkdagen inhoudelijk antwoord kunnen geven op uw e-mailbericht, dan informeren wij u over de reden van vertraging, de verwachte afhandeltermijn en wij vermelden onze contactgegevens.

Website

- Wij zorgen er voor dat onze website toegankelijk is.
- De informatie op onze website is correct, actueel en begrijpelijk.
- Op onze website vindt u alle informatie met betrekking tot indieningsvereisten over onze producten en diensten. Per product staat vermeld wat de procedure is, wat u mee moet nemen en wat de eventuele kosten zijn.

Privacy

- Als u meer privacy wilt, is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk.

Complexe vraagstukken

- Bij complexe vraagstukken wijzen wij u zo nodig een contactpersoon toe.

Meldingen openbare ruimte

- Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij terug wat er met uw melding gebeurt.
- In geval van gevaar of aanzienlijke kans op schade / letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen.

Klachtenbehandeling

- Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, dan kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente.
- Binnen 5 werkdagen na indiening nemen wij contact met u op over de afhandeling van uw klacht.
- Wij handelen uw klacht af binnen 10 weken. In uitzonderingsgevallen kan de termijn met vier weken worden verlengd.

Onze servicenormen van vaak aangevraagde producten

Leven, reizen en papieren

- Uw reisdocument of rijbewijs kunt u 5 werkdagen na uw aanvraag afhalen bij de balie.
- Binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecaverunning, nemen wij een beslissing. Er kan gebruik gemaakt worden van de verkorte procedure als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - het betreft alleen een wijziging van de leidinggevenden;
 - de aanvrager overlegt een verklaring dat aan de inrichting niets veranderd is sinds de vorige afgifte van de vergunning;
 - de vorige vergunning is niet ouder dan 10 jaar.
- Bij de organisatie van een evenement met maximaal 350 bezoekers krijgt u bericht binnen 5 werkdagen nadat u ons informeert.
- Bij de organisatie van een evenement met 350-1500 bezoekers krijgt u binnen 14 werkdagen uitsluitel op uw melding.
- Bij de organisatie van een evenement met 1500 of meer bezoekers krijgt u binnen 8 weken uitsluitel op uw aanvraag. Deze termijn kan eenmalig verlengd worden met 4 weken.

Bouwen, wonen en leefomgeving

- Indien uw omgevingsvergunningaanvraag wordt behandeld met de reguliere procedure (bijv. bouw, kleine afwijkingen bestemmingsplan) dan nemen wij binnen 8 weken een beslissing. Deze termijn kan éénmalig met 6 weken worden verlengd.
- Indien uw omgevingsvergunningaanvraag wordt behandeld met de uitgebreide procedure (bijv. milieu, grote afwijkingen bestemmingsplan) dan nemen wij binnen 26 weken een beslissing. Deze termijn kan éénmalig met 6 weken worden verlengd.
- Binnen 3 weken na indiening van uw aanvraag voor een eenmalige subsidie nemen wij een beslissing, mits er geen bijzonderheden zijn.

Werk, inkomen en zorg

- De aanvraagprocedure in het kader van de Wet werk en bijstand duurt maximaal 8 weken.
- Binnen 8 weken na indiening van uw aanvraag voor hulp bij het huishouden, rolstoel, vervoersvoorziening of woonvoorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) neemt de gemeente een beslissing.
- Eenvoudige Wmo-aanvragen voor hulp bij het huishouden of na-aanpassingen van vervoermiddelen waarbij geen medisch advies nodig is worden binnen 2 weken afgehandeld.
- Het besluit op een aanvraag op grond van de Verordening bevorderen maatschappelijke participatie is klaar terwijl u wacht.
- Het besluit op een aanvraag op grond van de Regeling ouderen, chronisch zieken en gehandicapten is klaar terwijl u wacht
- Het besluit op een aanvraag voor eenvoudige woningaanpassingen (onder € 1.500,-) is klaar terwijl u wacht.

Algemeen

Wat wij van u als klant verwachten

U kunt ons helpen om onze servicenormen te halen. Wij kunnen onze beloften alleen nakomen als u uw verzoek of melding volledig indient, als u ervoor zorgt dat uw aanvraag aan de wettelijke voorschriften voldoet en als u alle benodigde documenten aan ons verstrekt. Ook hier helpen wij u graag mee.

Mocht het ons onverhoopt niet lukken om aan de servicenormen te voldoen, dan laten wij dat op tijd weten. Wij stellen in ieder geval alles in het werk om eventuele problemen snel te verhelpen.

Uw reactie

Het is onze ambitie om u te laten zien dat wij serieus omgaan met de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij stellen het op prijs als u ons er op aanspreekt als de genoemde termijnen niet worden gehaald. Ook horen wij graag van u hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. U kunt uw reactie geven aan de balie, via de telefoon of per e-mail.



Radhuisplein 1
Nederweert
Postbus 2728
6030 AA Nederweert

T 0495 677 125
F 0495 633 245

www.nederweert.nl